



**PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA MEDIS DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN DAN INFORMASI PENGOBATAN
PASIEN TBC DI RSCK TZU CHI CENGKARENG**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata I (S-1)

Komunikasi Bidang studi Public Relations

Disusun Oleh :

Ade Rahmad Hidayat

44215120135

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020



MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : *Penerapan Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis Dalam
Memberikan Pelayanan dan Informasi Pengobatan Pasien TBC di
RSCK Tzu Chi Cengkareng*

Nama : Ade Rahmad Hidayat

NIM : 44215120135

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 September 2020

Disetujui oleh,

Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Dwi Firmansyah, S.Ikom, M.Ikom)



MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : *Penerapan Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis Dalam
Memberikan Pelayanan dan Informasi Pengobatan Pasien TBC di
RSCK Tzu Chi Cengkareng*

Nama : Ade Rahmad Hidayat

NIM : 44215120135

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 September 2020

Ketua Sidang,
Suryaning Hayati, MM, M.Ikom

(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(.....)

Dosen Pembimbing
Dwi Firmansyah, S.Ikom, M.Ikom

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Penerapan Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis Dalam
Memberikan Pelayanan dan Informasi Pengobatan Pasien
TBC di RSCK Tzu Chi Cengkareng

Nama : Ade Rahmad Hidayat

NIM : 44215120135

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta 28 September 2020

Pembimbing

(Dwi Firmansyah S.Ikom, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yulawati, M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyio, M. Comn, Ph.D.)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M. Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ade Rahmad Hidayat

NIM : 44215120135

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir Skripsi dengan judul "*Penerapan Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Pengobatan Pasien TBC di RSCK Tzu Chi Cengkareng*" adalah murni hasil karya ilmiah Saya, untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi yang Saya buat ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah Saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti Saya melakukan tindakan *plagiarism*, maka Saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan Saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini Saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tidak dibawah pengaruh apapun.

Jakarta, 28 September 2020

Yang membuat pernyataan,



(Ade Rahmad Hidayat)

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Dwi Firmansyah, S.Ikom, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Ade Rahmad Hidayat
44215120135

Penerapan Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Pengobatan Pasien TBC Di RSCK Tzu Chi Cengkareng
(Studi Deskriptif Kualitatif)
Bibliografi: 5 Bab 158 halaman, 43 acuan, Tahun 2003 - 2019

ABSTRAK

Komunikasi Terapeutik yang dilakukan oleh tenaga kesehatan adalah untuk memberikan rasa nyaman, tenang, tidak panik dan mampu menghilangkan stress yang dialami pasien, kemudian terbangun hubungan saling percaya antara tenaga medis dan pasien sehingga pasien dapat jujur menyampaikan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan penyakitnya secara detail serta membantu tenaga kesehatan memberikan intervensi hingga mencapai peningkatan status kesehatan dan kesembuhan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberikan gambaran mendalam tentang Penerapan Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Pengobatan Pasien TBC di RSCK Tzu Chi Cengkareng. Bagaimana komunikasi verbal dan non verbalnya, serta untuk mengetahui faktor yang menghambat kegiatan komunikasi terapeutik antara tenaga medis dan pasien.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus yang pengambilan sumber data menggunakan teknik observasi dan purpose sampling yaitu dengan jenis wawancara secara mendalam kepada key informan dan informan serta data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka. Keabsahan data yang diuji dengan teknik triangulasi. Subjek penelitian dokter, perawat dan pasien. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, pengamatan dan studi dokumentasi.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh tenaga medis Poli DOTS RSCK Tzu Chi sudah baik yang terdiri dari empat fase/tahap, yaitu fase pra interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Hal ini terlihat dari terpenuhinya aspek aktivitas, tahapan, strategi, tujuan, penerapan teknik-teknik, dan komunikasi terapeutik dengan baik antara tenaga medis dan pasien. Interaksi verbal dan nonverbal antara tenaga medis dan pasien merupakan hal yang penting dalam komunikasi terapeutik.

Kata Kunci: *Komunikasi Terapeutik, Public Relations dan TBC.*



University of Mercu Buana
 Faculty of Communications Sciences
 Ade Rahmad Hidayat
 44215120135

Application of Therapeutic Communication of Medical Personnel in Providing Services and Information on Treatment of Tuberculosis Patients in RSCK Tzu Chi Cengkareng

(Qualitative Descriptive Studies)

Bibliography: 5 Chapter 158 pages, 43 References, Years 2003 - 2019

ABSTRACT

Therapeutic communication conducted by health workers is to provide comfort, calm, not panic and be able to relieve the stress experienced by patients, then establish a trusting relationship between medical personnel and patients so that patients can honestly convey complaints related to their illness in detail and help health workers provide interventions until they achieve improved health status and recovery.

The purpose of this study is to find out and provide an in-depth overview of the Application of Therapeutic Communication of Medical Personnel in Providing Services and Information on The Treatment of Tuberculosis Patients at RSCK Tzu Chi Cengkareng. How verbal and non-verbal communication, as well as to know the factors that inhibit therapeutic communication activities between medical personnel and patients.

This research uses a case study research method that captures data sources using observation techniques and purpose sampling that is with the type of in-depth interviews to key informants and informants as well as secondary data obtained from library studies. The validity of the data tested with triangulation techniques. Research subjects of doctors, nurses and patients. This research uses a paradigm of constructivism, a qualitative and descriptive approach. Data collection methods include in-depth interviews, observations and documentation studies.

The results obtained in this study show that the therapeutic communication conducted by medics Poli DOTS RSCK Tzu Chi has been good consisting of four phases/ stages, namely the pre-interaction phase, orientation phase, working phase, and termination phase. This is seen from the fulfillment of aspects of activities, stages, strategies, objectives, application of techniques, and good therapeutic communication between medical personnel and patients. Verbal and nonverbal interactions between medical personnel and patients are important in therapeutic communication.

Keywords: Therapeutic Communication, Public Relations and Tuberculosis.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Sang Tiratana (Buddha, Dhamma, dan Sangha) atas kasih dan penyertaan-Nya sehinggapeneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Pengobatan Pasien TBC di RSCK Tzu Chi Cengkareng”. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir skripsi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dwi Firmansyah, S.Ikom, M.Ikom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, saran dan dengan sabar membimbing peneliti hingga dapat menyusun skripsi ini.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*, Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana yang telah mengajar dan mendidik. Serta bagian Tata Usaha yang telah

membantu memberikan informasi selama masa perkuliahan, terutama saat masa penyusunan proposal penelitian dan sidang.

6. Seluruh staf perpustakaan yang membantu peneliti dalam mendapatkan sumber serta referensi dari buku maupun skripsi-skripsi hasil dari penelitian terdahulu.
7. Mudahana selaku Ibu tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat untuk terus berjuang sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Agustinus Prinata selaku Kakak tercinta, yang selalu memberikan dukungan moral dan materi selama masa kuliah hingga sampai ke tahap akhir ini.
9. Pak Sin Sin selaku orang tua angkat yang terus membimbing dan mengarahkan saya untuk selalu semangat, menjadi pribadi yang lebih baik dan bertanggung jawab.
10. Selviana Malinda yang selalu memberi semangat untuk mengejar mimpi. Alisia Hema Putri yang telah membantu proses izin penelitian dan proses pengolahan data dari awal sampai selesai. Sahabat – sahabat dari Kalimantan yang sudah membantu dan memberikan dukungannya. Terima kasih sudah menemani masa-masa perjuangan ini.

11. dr. Tonny Christanto, MS Sp. B., MM selaku Direktur RSCK Tzu Chi, yang telah berkenan memberikan izin hingga terlaksananya penelitian ini.
12. dr. Theresia Karina Witanta selaku penanggung jawab dan Humas Poli RSCK Tzu Chi Cengkareng, yang membantu dalam pemberian informasi mengenai angka penderita TBC di RSCK Tzu Chi Cengkareng.
13. Ns. Maria Agustine S. Kep selaku Kepala Ruangan Poli DOTS / TBC di RSCK Tzu Chi, yang membantu memberikan informasi mengenai kebijakan TBC di RSCK Tzu Chi Cengkareng.
14. Praptanti S. Kep selaku perawat penanggung jawab Poli DOTS / TBC di RSCK Tzu Chi, yang membantu memberikan informasi mengenai pasien penderita TBC di RSCK Tzu Chi Cengkareng.
15. Genk Hoba-Hoba Ciwi-Ciwi yang telah menjadi sahabat dari awal masukkuliah. Walaupun sekarang sudah mulai berpencar, terima kasih kalian telah menjadi bagian terbaik selama masa kuliah.
16. Teman-teman seperjuangan PR Angkatan 28 di Universitas Mercu Buana. Terutama yang pernah bersama dalam satu kelompok. Terima kasih atas kerjasamanya hingga kita bisa menyelesaikan semua tugas.

Akhir kata, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan proposal penelitian ini hingga selesai. Semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi dan bagi para pembaca.

Jakarta, 24 Mei 2020

Peneliti
Ade Rahmad Hidayat



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Identifikasi Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Akademis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teoritis	22
2.2.1 Public Relations	22
2.2.2 Konsep Komunikasi	24
2.2.3 Konsep Komunikasi Terapeutik.....	34

2.2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan	55
2.2.5 Konsep Informasi	58
2.2.4 Konsep TBC (<i>Tuberculosis</i>)	59
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian	69
3.2 Tipe Penelitian	71
3.3 Metode Penelitian	74
3.4 Subjek Penelitian	74
4.5 Teknik Pengumpulan Data	75
3.6 Teknik Analisis Data	76
3.7 Teknik Keabsahan Data	77
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Tentang Objek Penelitian	79
4.1.1 Sejarah RSCK Tzu Chi	79
4.1.2 Struktur Organisasi RSCK Tzu Chi	81
4.1.3 Logo, Falsafah, Visi Misi, Nilai, & Moto RSCK Tzu Chi	81
4.1.4 Gambaran Umum Penerapan Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Pengobatan Pasien TBC di RSCK Tzu Chi	82
4.2 Hasil Penelitian	85
4.2.1 Deskripsi Penelitian	85
4.2.2 Kebijakan Rumah Sakit Dalam Menangani Pasien TBC	89
4.2.3 Aktivitas Komunikasi antara Tenaga Medis Dengan Pasien	95
4.2.4 Tahapan, Strategi dan Tujuan Komunikasi Terapeutik	114

4.2.5 Penerapan Teknik – Teknik Komunikasi Terapeutik di Poli DOTS	
RSCK Tzu Chi	123
4.3 Pembahasan	127
4.3.1 Aktivitas Komunikasi Antara Tenaga Medis Kepada Pasien	127
4.3.2 Pendekatan Komunikasi Terapeutik Antara Petugas Medis Dan Pasien	136
4.3.3 Tahapan, Strategi dan Tujuan Komunikasi Terapeutik	139
4.3.4 Keterampilan Komunikasi Interpersonal Tenaga Medis Kepada Pasien	154
4.3.5 Penerapan Teknik – Teknik Komunikasi Terapeutik di Poli	
DOTS RSCK Tzu Chi	156
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	158
5.2 Saran	161
5.2.1 Saran Akademis	161
5.2.2 Saran Praktis	161
DAFTAR PUSTAKA	162
LAMPIRAN	165

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 12



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSCK	81
Gambar 4.2 Logo RSCK Tzu Chi.....	81
Gambar 4.3 SOP RSCK Tzu Chi.....	92
Gambar 4.4 SOP RSCK Tzu Chi.....	93
Gambar 4.5 SOP RSCK Tzu Chi.....	94
Gambar 4.6 Pengkajian Perawat Sesuai SOAP Secara Teramedik.....	128
Gambar 4.7 Pengkajian Dokter Secara Teramedik	129
Gambar 4.8 Lanjutan Pengkajian Dokter Secara Teramedik.....	130
Gambar 4.9 Media Komunikasi Lembar Balik	133
Gambar 4.10 Media Komunikasi <i>Leaflet</i>	134
Gambar 4.11 Pengkajian Perawat <i>Nurse Station</i>	137
Gambar 4.12 Lanjutan Pengkajian Perawat <i>Nurse Station</i>	138
Gambar 4.13 Formulir Pemeriksaan Dahak	139
Gambar 4.14 Formulir Pemeriksaan Darah.....	140
Gambar 4.15 Formulir Pemeriksaan Rotgen Paru-Paru	141
Gambar 4.16 Pengkajian Dokter	142
Gambar 4.17 Surat Persetujuan Pengobatan TBC	144
Gambar 4.18 Catatan Pemberian Edukasi Pasien TBC	145
Gambar 4.19 Kartu Identitas Penderita Tampak Depan	147
Gambar 4.20 Kartu Identitas Penderita Tampak Belakang.....	148